Curso de Agente Comercial

Módulo Actividad de Venta Técnica

Unidad Didáctica 7:

- Comportamientos de compra y venta
- Psicología aplicada a la venta
- Comunicación y empresa. Técnicas aplicadas
- Metodología de conocimiento del producto
- Metodología de conocimiento del cliente
- Métodos de venta
- **Etapas de la venta**
- Negociación comercial
- Seguimiento de ventas

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

La venta es un proceso,

en el que se definen una serie de pasos o etapas ordenados que se han de seguir ejecutando unas técnicas apropiadas en función del tipo de venta que se está ejerciendo para concluir con éxito una acción comercial

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Método AIDA,

aparecido con la profesionalización de las ventas en 1898 (Saint Elmo Lewis) y que se basa en la "jerarquía de efectos" y en los estímulos externos para motivar a las personas hacia la compra.

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Método AIDA, Atención, Interés, Deseo y Acción

- Atención: Captar la atención del comprador
- Interés: Generar un interés en el cliente por aquello que decimos
- Deseo: Provocar un deseo en el comprador por adquirir nuestro producto
- Acción: Inducir al comprador a cumplir los pasos necesarios para comprar

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Método SPIN,

Desarrollado por Rank Xerox, este método consiste en la ‘formular preguntas’ de distinta naturaleza de manera escalonada para averiguar la situación, los problemas y las necesidades del cliente.

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Método SPIN,

- Situación: preguntas sobre la situación actual del cliente, establecen los preliminares y antecedentes de la venta
- Problema: cuestiones acerca de los problemas o dificultades del cliente, saca a la luz las necesidades del cliente
- Implicación: preguntas sobre los efectos o consecuencias de los problemas, los problemas toman claridad y adquieren importancia
- Necesidad: cuestiones sobre los beneficios de solucionar el problema, aumentan el atractivo y beneficios de la solución

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Método SPIN,

- Las preguntas sobre problemas revelan necesidades implícitas, el cliente declara sus dificultades en al situación actual

- Las preguntas de necesidad generan necesidades explícitas, declaraciones del cliente sobre sus deseos de encontrar una solución

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Contacto, usar el protocolo de proxemia visto en comunicación

  · Puntualidad en la cita, ser previsores con los desplazamientos
  · Tener claro quién va a ser nuestro interlocutor (poder de compra)
  · Adaptar la entrevista de ventas al entorno en donde se produzca, (despacho,sala)
  · Saludar al cliente y presentarse (a nosotros mismos y a nuestra empresa)
  · Sonreír, procurar gesto amable que inspire confianza, primera impresión
  · Elegir bien las primeras palabras y frases, no tirar de tópicos
  · Mantener un estado de ánimo positivo, control emocional

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Presentación, tomar la iniciativa en la conversación

  · Exponer el motivo o la razón de la visita
  · Nos ayudaremos de la tarjeta de visita, dossier corporativo,..
  · Conviene ser breve, claro y hablar con seguridad
  · Usar el nombre del cliente y el de su empresa con moderación durante la charla
  · Desarrollar preguntas de situación o verificación y escuchar atentamente
  · Usar esta fase para conectar con el cliente y entrar en sintonía

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Necesidades, detectar, definir y confirmar el problema del cliente

  · Se averiguan formulando preguntas abiertas y adecuadas al interlocutor
  · Evitar en exceso las preguntas cerradas y neutras
  · Formular preguntas condicionantes, orientadas a respuesta favorable
  · Las preguntas alternativas mejor cerradas, rojo o verde, Lunes o Martes,
  · Ante la duda formular preguntas de control, paráfrasis, “quiso decir…”,
  · Importante, mostrar interés en la respuestas, no interrumpirlas

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Necesidades, detectar, definir y confirmar el problema del cliente

  · Atender, entender y comprender el contenido de la respuesta
  · Respetar los turnos, el silencio también forma parte de la conversación
  · Elegir el tipo de pregunta en función del interlocutor, extro/introvertido

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Argumentación, fase fundamental en el proceso de la venta

  · Expresar ideas y razonamientos para sugerir, persuadir y convencer
  · Evitar los discursos y monólogos enumerando características
  · Orientar las características del producto hacia soluciones a necesidades
  · Argumentar en base a ventajas y beneficios para el cliente
  · Razonar la exposición de manera clara y adecuada al interlocutor
  · Se debe procurar ser preciso apuntando siempre a la motivación de compra

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Argumentación, fase fundamental en el proceso de la venta

  · Apoyaremos nuestros argumentos con catálogos, folleto, muestras, presentación, demostración, portátil,..
  · Debe ser un exposición amena e interesante para el cliente, para-lenguaje
  · Mantener una estructura lógica en el discurso haciendo participar al cliente
  · Amenizar con ejemplos, anécdotas, metáforas,.. luego las recuerdan
  · Explicar las obviedades, puede que para el cliente no lo sean

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Argumentación, fase fundamental en el proceso de la venta

  · Preguntar al cliente, para saber que piensa, opina, si entiende,.. (feed-back)
  · Si en algo no estamos de acuerdo hagámoslo saber con asertividad
  · Si viene al caso se habla de la competencia y su producto frente al nuestro
  · Ser comedidos con el lenguaje, no exagerar, no decir tacos,..
  · Si el cliente pregunta responder con precisión, se ha interesado
  · Atención a nuestro lenguaje NO verbal, gestos, muecas,..

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Argumentación, fase fundamental en el proceso de la venta

  · A evitar, errores frecuentes
    - Pronunciar mal el nombre del cliente o su empresa
    - Usar frases "*manidas*" ¡vaya tiempo que hace hoy!
    - Frases demasiado largas, divagar, marear la perdiz
    - Expresiones como Ajá, Ahh, Humm, muletas verbales ...No,....Vale
    - Cuidado con temas como política, fútbol, salud,..
    - Si sucede una interrupción parar la presentación

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Argumentación, fase fundamental en el proceso de la venta

  · A evitar, errores frecuentes
    - No seguir hablando si el cliente toma notas, dar tiempo para entender
    - Cuidado con hacerse el gracioso, chistes y carantoñas,..
    - No mentir, ni exagerar, ni prometer algo que luego no se pueda cumplir
    - No decir tacos ni ser grosero

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Argumentación, fase fundamental en el proceso de la venta

    · El precio, cuándo darlo
    - Se debe hablar del precio al final de esta etapa, no antes
    - El cliente ya conoce todas las bondades del producto
    - Y además conoce el alcance de toda nuestra oferta o propuesta
    - Si el cliente pregunta antes por el precio, sencillamente se pospone, se aplaza la respuesta
    - Ejemplo: caja de tres pastillas 12.000€

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Argumentación, fase fundamental en el proceso de la venta

· El precio, cómo darlo
- Evitar fórmulas del tipo:
-“..,más o menos unos 20€”, “..,entre 10 y 12€”, “..,alrededor de 15€”
-”..,no llega a 30€”, “.., en torno a 22€”,- “..unos 12 eurillos”
- “Este artículo cuesta en números gordos 100 euracos”

- No bajar la mirada ni el tono de voz

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Argumentación, fase fundamental en el proceso de la venta

  · El precio, cómo darlo
  - Con seguridad, sin miedo, sin titubeos, con confianza
  - *" El precio es 150 €"*
  - *" El producto vale 220 €uros"*

  - El primero que debe aceptar el precio del producto es el vendedor
  - El precio no es lo único importante, es un atributo más

José Abellón

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Argumentación, fase fundamental en el proceso de la venta
  - · El precio, no es lo único importante
    - El cliente puede comprar por:
      - · Seguridad en el producto, marca o empresa (Apple)
      - · La relación de afecto, amistad o simpatía con el producto (KIA)
      - · La tranquilidad en el servicio que le da nuestra empresa (IBM)
      - · Orgullo, vanidad, amor propio, imitar a otros,.. (me lo merezco)
      - · Deseo de estar a la última
      - · Aspectos económicos como ganar dinero, mejorar beneficios,..

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Argumentación, fase fundamental en el proceso de la venta

  · El precio y tipos de cliente

Alta

Sensibilidad al precio

AB	**AA**
BB	**BA**

Baja

Sensibilidad a otras variables

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Argumentación, fase fundamental en el proceso de la venta

  · El precio y tipos de cliente
  - AB · Alta sensibilidad al precio y baja sensibilidad a otras variables del MIX
    · Son los buscadores de precio, una y otra vez
    · Solo buscan la mejor propuesta económica, precio!
    · No les importa cuanto mejoremos la oferta en otros aspectos
    · Bajarles el precio no nos garantiza la próxima compra
    · Es el mercenario, no tiene compromiso, entra y sale de la cartera

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Argumentación, fase fundamental en el proceso de la venta

  · El precio y tipos de cliente
  - BB · Baja sensibilidad al precio y baja sensibilidad a otras variables del MIX
    · No tiene mucho interés por nuestros productos
    · Nuestra marca o porfolio no se ajustan a sus necesidades
    · Nos compra de manera esporádica, en contadas ocasiones
    · Sólo cuando sus clientes les piden nuestros artículos

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Argumentación, fase fundamental en el proceso de la venta

  · El precio y tipos de cliente

  - BA · Baja sensibilidad al precio y alta sensibilidad a otras variables del MIX
    · Son clientes que les preocupa el precio pero no exclusivamente
    · Valoran el resto de la oferta y variables del MIX
    · Por muy buen precio que tengamos puede no ser suficiente
    · Contemplan la oferta o propuesta como un todo global
    · Les importa que el producto sea bueno, se venda, que tenga rotación

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Argumentación, fase fundamental en el proceso de la venta

· El precio y tipos de cliente
- AA · Alta sensibilidad al precio y alta sensibilidad a otras variables del MIX
· Son clientes que lo quieren todo, precio, calidad, servicio, promoción,..
· Cuidado! Algunos pueden ser clientes insaciables
· Estrujan todas las condiciones de la oferta al máximo
· Ej. grandes superficies

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Las objeciones, la peor objeción es el silencio

Objeción:
Lo que el cliente nos dice, generalmente una razón explícita que al cliente le genera duda a la hora de comprar

Problema básico:
Lo que realmente le sucede al cliente, la raíz de la objeción, la parte implícita que debemos averiguar

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Las objeciones, la peor objeción es el silencio

Una objeción tiene su origen en una pregunta que se formula el cliente:

- *"¿Por qué tengo que comprarle, incluso escucharle?"*
- *"¿Cuál es mi problema, Usted me lo podrá resolver?"*
- *"¿Por qué motivo debo confiar en Usted y su empresa?"*
- *"¿Lo que Usted me ofrece es lo mejor?"*

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Las objeciones, la peor objeción es el silencio

  · Una objeción es una muestra de interés por la compra
  · Son dudas que se le plantean al cliente durante su proceso de decisión
  · Existen objeciones de diferente naturaleza, genéricas, específicas, emocionales
  · Para imponerse, para darse importancia, para oponerse, por indiferencia,
  · Para ampliar información, para interesarse por algún detalle,..
  · Son producto del miedo o temor a equivocarse en la decisión, son un acto reflejo

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Las objeciones, la peor objeción es el silencio

Tipos de objeciones, atendiendo al contenido. Genéricas;
- no se relacionan directamente con la venta o producto
- no son reales, son especulativas, no son concretas
- son suposiciones, son excusas, prejuicios (no entrar al trapo)
- *".., esto es muy complicado,..", ".., no tengo tiempo,.."*
- *".., vosotros sois muy caros,..", "..,no vendemos eso..,"*
- *"..., ahora tengo mucho stock,..", "..no tengo espacio,..*

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Las objeciones, la peor objeción es el silencio

Tipos de objeciones, atendiendo al contenido. Específicas (técnicas);

- relacionadas con la venta o producto
.., precio, forma de pago, plazo de entrega,..
- son dudas reales que se le plantean al cliente
- deberemos averiguar el problema real y sus razones
- dar solución para conseguir la venta

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Las objeciones, la peor objeción es el silencio

Tipos de objeciones, atendiendo al contenido. Históricas;

- basadas en anteriores experiencias del cliente (malas)
- averiguar la base real de la objeción
- una experiencia negativa se reduce con una experiencia positiva
- poner ejemplos de casos positivos

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Las objeciones, la peor objeción es el silencio

Tipos de objeciones, atendiendo al contenido. Emocionales;

- complicadas y difíciles de manejar, a veces ocultas
- si solucionamos aceptamos como verdad la objeción
- una visita del DC puede iniciar la relación
- *“.., no me gusta Usted como vendedor,..”*
- *“.., mientras yo esté aquí siempre será no,..”*

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Las objeciones, la peor objeción es el silencio

Tipos de objeciones, atendiendo al momento. Al principio de la conversación;

- el cliente las plantea al poco de iniciar la conversación
- en general son falsas, excusas y/o prejuicios
- no puede saber si no nos deja hablar y exponer
- no darlas por oídas y continuar la conversación

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Las objeciones, la peor objeción es el silencio

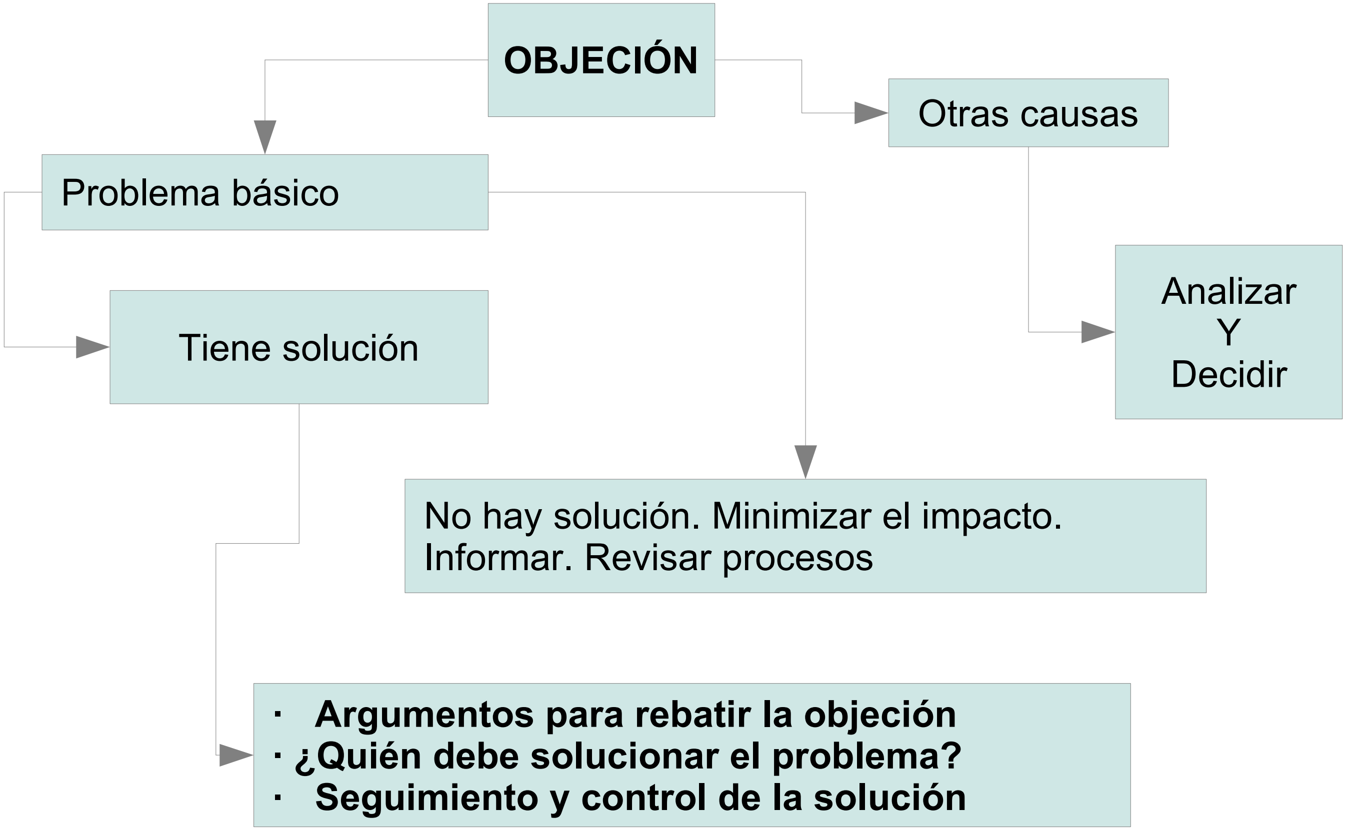
Tipos de objeciones, atendiendo al momento. Al final de la conversación;

- el cliente las plantea en la conclusión de la entrevista
- son fruto de la reflexión del cliente sobre lo expuesto
- anotar si son varias, preguntar para disipar dudas
- resolver una a una las objeciones planteadas
  [la misma objeción repetida varias veces puede ser la importante]

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Esquema de una Objeción



Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Las objeciones, cómo rebatirlas

  · Escucharlas:
  - identificar todas las objeciones importantes y reales
  - averiguar la realidad del problema básico
  - preguntar para entender la objeción
  - comprender la realidad del problema básico

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Las objeciones, cómo rebatirlas

  · Tipificarlas:
    - analizar de qué clase es la objeción
    - ponerse en la óptica del cliente y de nuestra empresa
    - el problema es del cliente o de nuestra empresa
    - la solución la dará el cliente o nuestra empresa
    - ¿es posible la colaboración, llegar algún acuerdo?

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Las objeciones, cómo rebatirlas

  · Respetar y rebatir:
  - tratar las objeciones con respeto, recuerda demuestran de interés
  - no quejarse o lamentarse por la objeción
  - no precipitarse al contestar, es peor un mal rebate
  - no dudar al terminar la exposición, volver a explicar
  - preparar respuestas “tipo” para objeciones “tipo”

José Abellón

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Las objeciones, cómo rebatirlas

  · Acordar y continuar:
  - obtener el acuerdo con el cliente, implícita o explícitamente
  - continuar la presentación, conversación, venta,..
  - si paramos damos pié a abundar en la objeción(es)

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Las objeciones, cómo rebatirlas

· Silencio:
- solo al principio de la conversación de ventas
- solo cuando sean triviales, genéricas o prejuicios
- no entrar a "*defender*" un asunto menor
- excusarse "*.., si le parece luego lo vemos,..*"
- continuar la conversación de ventas

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Las objeciones, cómo rebatirlas

  · Suponer el problema resuelto:
    - si no disponemos de información suficiente de solución
    - si no deseamos resolverla en ese momento
    - tener en cuenta las dos opciones posibles
      · si en realidad no es problema o tiene solución
      · o si la objeción es un problema real, en cuyo caso solo hemos retrasado la posible solución

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Las objeciones, cómo rebatirlas

  · Respuesta diferida:
  - *".., ahora le contesto a eso,.."*
  - se pretende aplazar la respuesta a la objeción para:
    · elegir mejor momento o lugar
    · terminar nuestros argumentos de venta
    · conseguir tiempo para pensar en la solución

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Las objeciones, cómo rebatirlas

· Autocrítica y compensación:
- realizar autocrítica con la objeción del cliente
- elaborar un argumento en base a la objeción
- *".., si es verdad, precisamente por eso,.."*
- la objeción da pié a un beneficio mayor
- compensar la objeción con otras ventajas del producto

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Las objeciones, cómo rebatirlas

  · Preguntar ¿por qué...?:
    - por medio de preguntas el vendedor conduce al cliente a encontrar la solución
    - es eficaz porque es el propio cliente el que se rebate
    - *“.., ¿porqué cree que eso es así?,..”*
    - *“.., ¿puede explicarlo con más detalle?,..”*
    - *”.., ¿a que se refiere exactamente?..,”*

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Las objeciones, cómo rebatirlas

  · Demostración:
  - es la mejor manera de rebatir una objeción
  - es la razón evidente que soluciona la objeción
  - consolida la confianza del cliente en el producto
  - relaja "*la guardia*" del cliente
  - anula o desvía otras objeciones

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Las objeciones, cómo rebatirlas

· Testimonio:
- apoyarse en la declaración de otro para rebatir
- puede ser otro cliente, un experto, una revista,..
- útil para aumentar la credibilidad de los argumentos
- la fuente debe ser apreciada como seria

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Las objeciones, cómo rebatirlas

  · Desmentir la objeción:
  - rebatir la “*no validez*” de la objeción
  - no se trata de vencer al cliente, ganarle la batalla
  - debemos explicar con razones la nulidad de la objeción
  - hacerle ver que está en un error de planteamiento
  - que esa objeción no se aplica a nuestro caso

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- Las objeciones, cómo rebatirlas

· Admitirlas:
- si son ciertas e irrefutables es recomendable admitirlas
- minimizar el problema, compensarla con ventajas
- mejor no menospreciar la objeción
  . *".., eso no sirve para nada,..","..eso es ridículo.."*
- negar lo evidente solo hará enfrentarnos al cliente

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Lo que NO se debe responder

- *Yo soy de ventas, esos problemas no los llevo yo!*
- *Ya sabes! Siempre lo mismo, los de administración que no aprenden nunca!*
- *Hago lo que puedo, ¿qué quieres que te diga?*
- *Llama a los de logística a ver que explicación te dan ellos!*
NO llamar a alguien delante del cliente para echarle "la bronca"
NO llamar al jefe delante del cliente para pedirle una mejora de condiciones
NO decir : *"esto lo soluciono yo"* , y luego no hacerlo
NO quedar en: *"mañana te llamo"*, y no llamar
NO prometer algo que no podamos cumplir

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- El cierre, cerrar o NO vender!

  · Última etapa del ciclo de una venta, la más importante
  · No se puede plantear el cierre sin haber cumplido las anteriores
  · Es una consecuencia natural del proceso de la venta
  · Es el compromiso del cliente, rentabilizar nuestro esfuerzo

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- El cierre, cerrar o NO vender!

  · El objetivo es inducir, animar a la decisión para comprar
  · Ayudar a decidir al cliente
  · Incitar, animar al cliente a tomar la decisión de compra
  · Ejercer una presión agradable
  · Empujarle hacia nuestro objetivo, la venta

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- El cierre, cerrar o NO vender!
    - · Estar atento a las señales verbales de cierre:
        - Hace preguntas, muestra interés;
            - *-"qué modelos hay?", "puedo elegir color?",*
            - *-"me dará facilidades de pago?", "puedo pagar con tarjeta?";*
            - *-"cuándo lo podría tener?"*

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- El cierre, cerrar o NO vender!
  - · Estar atento a las señales verbales de cierre:
    - Hace preguntas, muestra interés;
      - *".., ¿tiene garantía?,.."*
      - *"... ¿el SAT se contrata anualmente?,.."*
      - *"... ¿hacen entregas los sábados?,.."*

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- El cierre, cerrar o NO vender!

· Estar atento a las señales verbales de cierre:

-Hace afirmaciones y/o comentarios positivos

- *".., es interesante,.."*
- *"..., está muy bien, es útil,.."*

· Habla del precio, de descuentos, de medios de pago
· Comenta sobre plazos de entrega y suministro

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- El cierre, cerrar o NO vender!

· Estar atento a las señales verbales de cierre:

-Hace suposiciones:
- *".., si me quedara con dos,.."*
- *".., en caso de comprarlo,.."*
- *".., si al final me quedo con uno de estos,.."*
- *".., si me espero pierdo la oferta,.."*

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- El cierre, cerrar o NO vender!

  · Estar atento a las señales NO verbales de cierre:

  - Tocarse la barbilla, pellizcarse la oreja, rascarse la cabeza
  - Inclinarse hacia delante, descruzar las piernas, frotarse las manos
  - Expresión animada, sensación de comodidad
  - Sonríe y se relaja

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- El cierre, cerrar o NO vender!

  · Estar atento a las señales NO verbales de cierre:

    - Coge el producto o el catálogo
    - Examina de nuevo la muestra o el modelo, se retira para verla mejor
    - Anota en un papel, usa la calculadora
    - Prueba el producto de manera espontánea

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- El cierre, cerrar o NO vender!

· Estrategias para plantear un cierre. Pregunta alternativa,
 · Dar por supuesto el pedido
 · Formular una pregunta del tipo alternativa directamente relacionada con el pedido, cantidad, forma de pago,.:
 -"¿le sirvo 50 o 75?" , "¿contado o crédito?"
 · Aceptar la respuesta si es positiva
 · En caso tratar la objeción y reconducir hacia el cierre

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- El cierre, cerrar o NO vender!

· Estrategias para plantear un cierre. Pregunta secundaria,
· Presuponer el pedido firmado
· Formular una cuestión indirectamente relacionada con el pedido, destino mercancía, horario de descarga,.:
- *"¿La mercancía se la entregamos en Alicante o Valencia?"*
- *"¿La entrega mejor por la mañana o por la tarde?"*
· Tratar la respuesta como en el caso anterior

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- El cierre, cerrar o NO vender!

  · Estrategias para plantear un cierre. Objeción clave,
    · Una vez detectada la principal objeción del cliente
    · Debidamente argumentada y solucionada
    · Apoyarse en ella para animar al cierre con frases :
    - ".., si lo que le preocupa es podemos..,"
    - "¿para su tranquilidad qué le parece si...?"

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- El cierre, cerrar o NO vender!

  · Estrategias para plantear un cierre. Acción física,
    · Damos por bueno el pedido y con naturalidad
    · Empezar a escribir datos en el bloc de pedidos, población, provincia,..
    · Le preguntamos por la fecha o por el código postal
    · Si el cliente nos deja continuar ha aceptado el cierre
    · Si ocurre lo contrario averiguar la objeción y rebatir

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- El cierre, cerrar o NO vender!

· Estrategias para plantear un cierre. Recomendación,
· Ponerse del lado del cliente para elegir el producto
· "*Aliarse*" con él para decidir qué artículo comprar
- ".., no escoja el modelo superior, con el siguiente de la gama tiene sus necesidades cubiertas, requiere menos inversión y consigue una relación calidad precio excelente,.."

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- El cierre, cerrar o NO vender!

  · Estrategias para plantear un cierre. Acontecimiento u oferta,

    · Apoyar la firma del pedido en un evento próximo a producir o en una oferta concreta:

    - *".., esta campaña es solo durante la feria,.."*
    - *".., esta promoción empieza el próximo día 15,.."*
    - *".., se espera una subida de precios para el próximo mes,.."*
    - *".., es para artículos es stock y solo queda lo que ve..,"*
    - *".., es solo hasta fin de existencias,.."*

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- El cierre, cerrar o NO vender!

· Estrategias para plantear un cierre. Proponer una demostración,
· Plantear un ensayo del producto
· Comprobar de manera empírica las ventajas del producto
· Aceptar una prueba es una señal hacia el cierre
· Proponer un compromiso del cliente:
- "Si comprueba que todo es como le he dicho,.."

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- El cierre, cerrar o NO vender!

· Estrategias para plantear un cierre. Condicionar la operación,

· Proponer un cierre bajo una condición determinada por encima de las ofrecidas durante el proceso de la venta:

- ".., si consiguiera un 1% más en el descuento PP,.."
- ".., si aumentamos el plazo de pago entonces,.."
- ".., si entregamos el 50% del producto antes de un mes..,"

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- El cierre, cerrar o NO vender!
  - · Estrategias para plantear un cierre. Balance de ventajas y beneficios,
    - Llegado el momento hacemos un resumen de:
      - Las ventajas y beneficios de nuestro producto
      - Soluciones de las objeciones importantes
      - Acuerdos parciales conseguidos durante la venta
      - Aspectos y circunstancias positivas de la operación

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- El cierre, cerrar o NO vender!

  · Estrategias para plantear un cierre. Relación interpersonal, caso difícil

  - Buscar la parte emocional de la relación comercial:
  - *".., ayúdeme a comprender lo que necesita,.."*
  - *"..., qué debo hacer para que nuestro producto esté en su establecimiento,.."*
  - *"..., necesito que me eche una mano, cómo podemos,.."*

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- El cierre, cerrar o NO vender!

· Si no se consigue el cierre se ha de avanzar hacia él en cada visita
· Se trata de ir obteniendo compromisos del cliente en cada entrevista
· Avanzar en la negociación dando lo anteriormente acordado como bueno
· Ojo! Distinguir un avance de una *"patada a seguir"*, no es lo mismo
· Procurar que el nivel de compromiso vaya aumentando
· Cada visita debe terminar con un resumen de lo acordado hasta el momento

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- El cierre, cerrar o NO vender!

  · Si se ha llegado hasta aquí:
  · Pasar a resumir algunos puntos de interés expresados por el cliente y..
  · Solicitar el cierre mediante una pregunta alternativa:
    - *"entonces dígame, qué color ha elegido rojo o azul.."*
    - *"qué día le viene mejor para entregárselo Lunes o Martes.."*
    - *"finalmente le servimos 200 o prefiere 300.."*

  ¡Después de un cierre y/o una firma de pedido NO SEGUIR VENDIENDO!

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- El cierre, cerrar o NO vender!

  · Tipos de cierre. Cierre directo (sencillo)

    · El cliente da muestras de aceptación del producto
    · El cliente lo considera la solución a sus necesidades
    · El vendedor pide conformidad del pedido abiertamente
    · El vendedor ofrece el pedido para firmar

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- El cierre, cerrar o NO vender!
    - · Tipos de cierre. Cierre diferido
        - · El cliente acepta el producto y la venta
        - · La firma del pedido sucede en otro lugar (oficina, empresa,..)
        - · Puede que en otro momento, día o semana
        - · Anotar convenientemente los detalles del acuerdo (preacuerdo)
        - · No volver a cerrar (ni por supuesto vender)

José Abellón

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- El cierre, cerrar o NO vender!

  · Tipos de cierre. Cierre solicitado

    · El vendedor después de advertir señales de cierre inicia la ***acción física***, *haciendo* ***preguntas secundarias*** y anotando datos en el pedido
    · Llegado el momento solicita la firma del pedido

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- El cierre, cerrar o NO vender!
  - · Tipos de cierre. Cierre presuntivo
    - · Cuando el cliente elige una opción menor de la venta (color, tamaño, fecha,..)
    - · Ha aceptado *implícitamente* el pedido
    - · Iniciar la toma de datos del pedido

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- El cierre, cerrar o NO vender!
  - · Tipos de cierre. Cierre doble
    - · Después de cubrir las etapas de venta se plantea un pre-acuerdo, una conformidad a lo expuesto (pre-cierre)
    - · Se *"tira"* del cliente hacia la oficina o despacho para completar el cierre cumplimentando los datos de la venta (inmobiliaria)

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- El cierre, cerrar o NO vender!
  - · Tipos de cierre. Cierre falso
    - · Hacer creer al cliente que ya ha comprado
    - · Por ejemplo haciendo una reserva del producto (hasta una fecha,..)
    - · El cliente psicológicamente piensa que ya ha comprado
    - · Más adelante solicitar la firma, entrega a cuenta,.. (vehículos)

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- El cierre, cerrar o NO vender!
  - · Tipos de cierre. Cierre ante cerrador
    - · Un vendedor cumple con todas las etapas de la venta
    - · Posteriormente en el momento del cierre otra persona ocupa el lugar del vendedor y ejecuta el cierre (levanta liebres, seguros, telefonía, servicios,..)

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- El cierre, cerrar o NO vender!

  · Errores más comunes. Iniciar el cierre sin un objetivo

    · Desde la primera etapa debemos tener claro el objetivo
    · Saber qué vamos a vender al cliente
    · Dirigir, encaminar toda las fases de la venta hacia ese objetivo
    · Iniciar un cierre sin un objetivo claro puede arruinar la venta

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- El cierre, cerrar o NO vender!
  - Errores más comunes. Elegir un mal momento
    - No anticipar el cierre al resto de etapas de la venta
    - Atender a las señales del cliente
    - Observar el entorno antes de plantear el cierre
    - Mejor conseguir un avance en la venta en lugar de no cerrar

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- El cierre, cerrar o NO vender!
  - · Errores más comunes. Manifestar ansiedad
    - · No mostrar desesperación por cerrar (por vender)
    - · Mantener el control emocional:
      - - No ponerse nervioso
      - - No demostrar inseguridad
      - - No mostrarse ansioso

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- El cierre, cerrar o NO vender!

  · Errores más comunes. Concesiones innecesarias

    · Debemos conocer nuestros límites
    · No prometer lo que no podamos cumplir
    · No dar (regalar) gratuitamente ventajas en la negociación de cierre
    · Pensar en el valor subjetivo que el cliente le da a la compra
    · Plantea dudas en el cliente (podría haber conseguido más?)

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- El cierre, cerrar o NO vender!

  · Errores más comunes. Hacer sentir al comprador que se la ha ganado

    · No mostrarse prepotentes, que hemos sido más listos
    · No "soltar" la adrenalina delante del cliente
    · Ya ha comprado pero puede entorpecer la relación comercial

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- El cierre, cerrar o NO vender!
  - · Errores más comunes. No resumir el acuerdo alcanzado
    - · El cierre debe ser claro y transparente
    - · Cliente y vendedor deben coincidir en cantidad, precio, fp. ,..
    - · No dejar detalles en el aire, luego darán lugar a malentendidos

Etapas de la venta

Técnicas de venta
Métodos · Etapas

Etapas de la venta personal (relacional),

- El cierre, cerrar o NO vender!

  · Errores más comunes. No batirse en retirada

    · Después del cierre no salir "*corriendo*"
    · Mostrar una actitud pausada y tranquila
    · Despedirse cordial y profesionalmente
    · Acompañar la despedida de lenguaje no verbal (recogemos)
    · Recuerda ¡No seguir vendiendo!

Módulo Actividad de Venta Técnica

Unidad Didáctica 7:

- Comportamientos de compra y venta
- Psicología aplicada a la venta
- Comunicación y empresa. Técnicas aplicadas
- Metodología de conocimiento del producto
- Metodología de conocimiento del cliente
- Métodos de venta
- Etapas de la venta
- Negociación comercial
- Seguimiento de ventas